

Alina Naruszewicz-Duchlińska

Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie

Wybrane aspekty językowe prośby w internecie

1. Wprowadzenie

Celem pracy jest analiza cech językowych prośby, wskazanie i opis obligatoryjnych i fakultatywnych segmentów tekstu oraz konstytutywnych wyróżników tego aktu mowy realizowanego w internecie i dostosowanego do specyfiki komunikacji sieciowej. Korpus tekstowy stanowi 300 listów elektronicznych, które otrzymano od stycznia 2013 do lutego 2014 roku w związku z prowadzeniem strony poświęconej genezie nazwisk¹. Zgromadzony materiał poddano analizie filologicznej z wykorzystaniem narzędzi genologii lingwistycznej i tekstologii. Dla zachowania anonimowości pominięto w przytaczanych wyimkach personalia ich autorów oraz nazwiska, będące obiektem zainteresowania korespondentów, zastępując je literami X (w odniesieniu do nadawcy) i Y (w odniesieniu do przedmiotu prośby). Struktura analizowanych próśb, a jednocześnie przedmiot odniesienia poszczególnych części artykułu, przedstawia się następująco:

I. Elementy informacyjne otwierające ramę tekstową:

- a) data i godzina wysłania wiadomości,
- b) nazwisko lub pseudonim,
- c) adres e-mail,
- d) temat.

II. Zwrot do adresata.

III. Tekst główny:

- a) wskazanie obiektu prośby,
- b) uzasadnienie,

¹ Użytkownicy strony <<http://genezanazwisk.pl>> zwracali się z prośbami o wskazanie motywacji interesujących ich antroponimów.

c) dodatkowe informacje.

IV. Elementy grzecznościowe i informacyjne zamykające ramę tekstową:

a) formuły finalne,

b) podpis.

Elementy inicjalne i tekst główny są wymagane przez formularz służący do przesyłania korespondencji. Formuły zamykające kontakt wynikają z dostosowania do konwencji epistolarnej oraz wymogów etykiety, zarówno tradycyjnej, jak i internetowej.

2. Inicjalne elementy informacyjne

2.1. Identyfikatory nadawcy

W rozważaniach pominięte zostaną formuły temporalne, które nie mają znaczenia z punktu widzenia analizy językowej. Służą tylko uporządkowaniu chronologicznemu korespondencji i są generowane automatycznie przez program pocztowy w używanym przez niego formacie.

Nadawcy listów w rubryce „nazwisko lub pseudonim” wpisywali, zgodnie ze wskazaniem, wymagane antroponimy, ale także negowali to zalecenie, wpisując imię. Można byłoby uznać to za wyraz dążenia do anonimowości, ale przeczy temu fakt, że nazwisko znajdowało się w treści listu. Inne potencjalne powody takiego postępowania są następujące: niechęć do podawania w incipicie wiadomości oficjalnych danych osobowych, sugerujących (zbytnią?) formalizację, nie uważana lektura formularza, imię tożsame z internetowym pseudonimem.

Dane liczbowe w odniesieniu do analizowanego materiału przedstawia poniższa tabela:

Lp.	Forma identyfikatora	Liczba	Udział procentowy ²
1.	Nazwisko	157	52%
2.	Imię i nazwisko	44	15%
3.	Nazwisko i imię	11	4%
4.	Inicjały	5	2%
5.	Pseudonim internetowy	50	16%
6.	Imię	33	11%
Łącznie:		300	100%

Źródło: opracowanie własne.

² Udział procentowy przedstawia się w zaokrągleniu do wartości jednostkowych. Analogiczne rozwiązanie przyjęto w kolejnych tabelach.

W listach elektronicznych dominują nazwiska, zarówno same, jak w połączeniu z imieniem. Wskazuje to na oficjalność kontaktu i dążenie do zwiększenia mocy perswazyjnej próśby. Skoro ktoś decyduje się na ujawnienie swoich prawdziwych danych personalnych, odsłaniając się niejako (pokazując element prawdziwego ja), to zasługuje na poważne potraktowanie i odpowiedź. Inną z przyczyn popularności podawania samych nazwisk w roli identyfikatorów jest zakres tematyczny próśb – odnoszenie się do genezy interesujących danego internautę antroponomów. Nazwisko określa nadawcę i powtarza się jako składnik tematu, samej próśby i często (w postaci pełnej lub skróconej) jako element adresu mejlowego. Oczywiście nie sposób, bez zaawansowanych studiów danych osobowych, potwierdzić prawdziwości podawanych personaliów, ale kilkakrotne wystąpienie danego onimu wskazuje na to, że rzeczywiście odnosi się on do osoby go podającej. Udawanie kogoś innego byłoby w sytuacji poszukiwania informacji istotnych dla danej osoby irracjonalne i wymagające niepotrzebnych działań werbalnych. Założyć można więc, zgodnie z tendencją do oszczędzania wysiłku językowego, że ktoś przedstawiający się jako X rzeczywiście jest X-em.

Korespondencja zawiera także adres elektroniczny nadawcy będący odpowiednikiem tradycyjnego adresu zwrotnego na liście czy podaniu. Jego podstawową funkcją jest umożliwienie kontaktu z daną osobą i przesłanie jej oczekiwanej informacji. Otrzymanie tejże drogą mejlową jest współcześnie odpowiednikiem uzyskania odpowiedzi na list dotyczący załatwienia jakiejś sprawy czy pozytywnej decyzji odnośnie do kwestii poruszanej w podaniu. Częstkowe dane odnoszące się do nadawcy zawarte w adresie mejlowym (np. wskazanie na miejsce pracy) nie są istotne przy składaniu próśb analizowanego typu. Co innego w korespondencji oficjalnej, np. urzędnik poproszony o informację przez kogoś posługującego się adresem z domeny gov (zarezerwowanej dla instytucji rządowych), np. anna.nowak@gov.pl, odpowiedziałby tej osobie prawdopodobnie szybciej i skrupulatniej niż aniulce22@buziaczek.pl.

2.2. Tematy

Tematy pełnią funkcję deskryptywną i impresywną. Zapowiadają treść wiadomości i mają zachęcić do lektury listu, a potem odpowiedzi na prośbę. Nadawca decyduje o formie i długości tego elementu postu. Kwestionariusz umożliwiający kontakt nie nakłada tu żadnych ograniczeń. Mimo braku formalnych wymogów przyjęta w komunikacji internetowej nieoficjalna konwencja (netykieta) sprawia jednak, że są to z reguły lapidarne sformułowania, wskazujące na:

I. Akt mowy:

a) nazywające go ogólnie, np.

*pytanie, prośba, podziękowanie*³;

b) precyzujące jego zakres, np.

Prośba o wyjaśnienie, prosba o zinterpretowanie nazwiska, Prośba o pomoc w poszukiwaniu pochodzenia nazwiska, Pytanie o nazwiska, Pytanie o etymologię i pochodzenie nazwiska, Zapytanie w sprawie nazwiska.

II. Cel nadawcy:

a) pośrednio:

Nazwiska, Moje nazwisko, Nie ma mojego nazwiska ☺, Brak mojego nazwiska;

b) bezpośrednio, np.

wytłumaczenie nazwiska, Chciałbym prosić o wyjaśnienie pochodzenia nazwiska Y, Proszę o pomoc, Wyjaśnienie genezy nazwiska.

III. Obiekt prośby:

a) ogólnie, np.

Znaczenie nazwiska – pochodzenie, geneza, pochodzenie nazwiska, Etymologia nazwiska, Geneza Nazwiska;

b) szczegółowo, np.

geneza nazwiska Y, Y – pochodzenie nazwiska.

Zakres odniesień jest uwarunkowany tematyką strony internetowej. Portal będący źródłem materiału dotyczy nazwisk, więc prośby ograniczają się do problematyki antroponimicznej. Analogicznie byłoby na stronie poświęconej np. archeologii, kaligrafii itd. Choć więc brak formalnych wskazań tematycznych, to internauci, dzięki kompetencji komunikacyjnej, dostosowują tematy i treść wiadomości do problematyki poruszanej na stronie, będącej bezpośrednim i pośrednim punktem odniesienia korespondencji.

Pod względem składniowym wyekscerpowane tematy dzielą się na:

I. Zdania pytające, np.:

skąd moje nazwisko?, Jaka jest geneza nazwiska Y?, jakie pochodzenie ma to nazwisko?, Skąd pochodzi to nazwisko?

II. Zdania oznajmujące, np.:

Poszukuję korzeni, Proszę o sprawdzenie genezy nazwiska G, Proszę o genezę nazwiska, Proszę o weryfikację nazwiska.

III. Konstrukcje nominalne, odgrywające rolę słów kluczy⁴, np.:

geneza nazwiska/nazwisk, pochodzenie nazwiska, nazwisko Y, zgłoszenie nazwiska, analiza nazwiska, nazwisko – pochodzenie, pochodzenie nazwiska – poszukiwania.

³ Wyimki przytacza się z zachowaniem oryginalnej pisowni i interpunkcji.

⁴ A. Naruszewicz-Duchlińska, *Internetowe grupy dyskusyjne. Analiza językowa i charakterystyka gatunku*, Olsztyn 2011, s. 146.

IV. Pojedyncze wyrazy, np.:

geneza, pochodzenie, info.

Dwie ostatnie kategorie są najbardziej popularne (wśród tematów odnotowano 194 konstrukcje nominalne i 79 pojedynczych wyrazów – odpowiednio 65 i 26%, łącznie 91% całości zbioru). Najczęściej w analizowanym materiale jako tematy jednowyrazowe występują nazwiska. Specyfika strony sprawia, że nie ma wątpliwości, że chodzi o ich analizę i nie stwarza zagrożenia wieloznacznych odczytań. W roli tematu odnotowano także formułę grzecznościową: *Witam!*, emotikon ☺, prowokacyjne, mające zachęcić do podjęcia próby analizy sformułowania: *Moim zdaniem wyzwanie, nazwisko z kosmosu, Moje nietypowe nazwisko* czy „uprzejme” wskazanie: *Braki*. Niestandardowe tematy stanowią jednak niewielką część badanego zbioru – dominują sformułowania zbudowane z wykorzystaniem określeń: *geneza, pochodzenie, nazwisko*, ich połączeń, pochodnych i konkretnych antroponimów. Temat pełni więc przede wszystkim funkcję informacyjno-pragmatyczną i zasadniczo pozbawiony jest walorów ludycznych.

Siłę oddziaływania, a tym samym szansę na odpowiedź, mają zwiększyć zabiegi wzmacniające ekspresję tekstu: użycie emotikonów (*geneza nazwiska ☺, nie znalazłam swojego nazwiska ☹*) czy zapis wielkimi literami (*PROŚBA, POCHODZENIE NAZWISK*). Ten ostatni chwyt jest ryzykowny – nadużywanie wersalików jest internetowym odpowiednikiem krzyku, źle odbieraną i uznawaną za niestosowność próbą zbytowego wyróżnienia siebie i swoich wypowiedzi.

Większość nadawców dba o poprawność językową tematu, ale zdarzają się też uchybienia, wynikające z nieuważności lub braków leksykalnych, np. *Informacje na temat naziwska⁵ Y, moje drzewo genoalogiczne, Geneologia*. Popularne są też, łamiące zasady ortograficzne, za to mające zwiększyć rangę słowa lub powstałe przez „poszerzenie” nakazu pisowni nazwisk wielką literą następujące formy: *pochodzenie Nazwiska, moje Nazwisko, prośba o poszukanie informacji o Nazwisku itp.*

3. Zwroty do adresata

Specyfika prośby zakłada nierówność nadawcy i odbiorcy. Nadawcy wypada umniejszyć swoją rangę, a podkreślić znaczenie osoby, do której się zwraca. W związku z tym, choć w internecie dominuje odnoszenie się do siebie w drugiej osobie liczby pojedynczej, to w analizowanych prośbach wystąpiły tylko pełniące *ex definitione* funkcję fatyczną tradycyjne zwroty powitalne i formy grzecznościowe: *Szanowna Pani* itp. oraz formy odnoszące się do samego

⁵ Podkreślenia autorki artykułu.

nadawcy, wyrażające jego intencje. Nie spotkano się z bezpośrednim zwrotem do nadawcy (adresatywnym „ty”), typowym np. na forach internetowych i zakładającym równość obu komunikantów, typu: *pomóż* itd.

W wyekscerpowanym materiale jako elementy inicjujące główny tekst wystąpiły:

I. Standardowo przyjęte formuły powitalne:

Dzień dobry, Witam, Dobry wieczór.

II. Zwroty do odbiorcy personalizujące wymienione wyżej formy:

Dzień dobry Pani X, Witam Pani X.

III. Standardowe formy grzecznościowe:

Szanowna Pani.

IV. Formy grzecznościowe i powitalne uwzględniające nomenklaturę naukową:

Szanowna Pani Doktor, Witam Panią dr, Dzień dobry Sz.P. Profesor.

V. Indywidualne warianty:

Dzień dobry (a może dobry wieczór ☺), Witam bardzo serdecznie pani X.

Dominowały formy standardowe: ogólnie przyjęte zwroty powitalne i grzecznościowe. Sformułowania *Szanowna Pani*, samodzielnego i rozbudowanego o formę imienia lub użycie stopnia naukowego, użyto 32 razy (10% korpusu). Popularność określił *dzień dobry* (37 razy – 12%) i *dobry wieczór* wskazuje na oralizację tekstu i dążność do zbliżenia go do bezpośredniego dialogu. Ponadto wspomniane formuły powitalne funkcjonują jako forma pośrednia pomiędzy, sprawiającymi wrażenie zbyt poważnych jak na konwencję komunikacji elektronicznej, sformułowaniami *Szanowna Pani / Szanowny Panie / Szanowni Państwo*, a uznawanym w tradycyjnym pojmowaniu *savoir-vivre* za niegrzeczny ze strony osoby proszącej zwrotem *witam*, zarezerwowanym dla gospodarza, w tym wypadku odbiorcy wiadomości, a jednocześnie potencjalnego wykonawcy prośby. Nie oznacza to oczywiście, że wszyscy nadawcy dysponują świadomością językową wskazującą na poczucie nieestosowności użycia tej formy. Wręcz przeciwnie, przypadła ona internautom wyjątkowo do gustu, czego dowodzi również zebrany materiał – samo *witam* wystąpiło w roli otwarcia kontaktu 117 razy (39% elementów inicjujących), uzupełnione innymi wyrazami (*Witam serdecznie, Witam Panią* itd.) 28 razy, łącznie 145 razy (w 48% analizowanych listów elektronicznych).

Częste były także prośby pozbawione części grzecznościowej, zarówno rozpoczynającej, jak i zwińczającej kontakt, ograniczone do pośredniego lub bezpośredniego wyrażenia celu nadawcy, np.: *a skąd pochodzi nazwisko Y?*; *Chciałbym się dowiedzieć genezy mojego nazwiska i jakiej z jakiej narodowości pochodzi?*; *Jak w temacie: interesuje mnie pochodzenie nazwiska Y*; *Pilnie szukam źródeł w których znajde genezę nazwiska Y*. Tego typu komunikatów

odnotowano 80 (27% korpusu). Redukcja formuł uprzejmościowych zbliża tak wyrażone prośby do żądań. Przypuszczalnie nadawcy takich wiadomości uznali, że rolę wprowadzenia odgrywają omówione powyżej elementy (auto) informacyjne. Pomijając jednak formy etykietalne, zmniejszyli moc perswazyjną swoich komunikatów, bo przecież „zachowania grzecznościowe stosowane w sposób kompetentny i adekwatny pragmatycznie to jeden z ważniejszych sposobów zjednywania sobie ludzi i zachęcania ich do współpracy”⁶. Tak duży odsetek postów pozbawionych istotnych elementów ramy tekstowej wskazuje również na zanikanie poczucia genologicznego związku listu elektronicznego z listem tradycyjnym, którego obligatoryjnymi składnikami są zwrot do adresata i podpis nadawcy. Sugeruje też instrumentalne potraktowanie odbiorcy – którego zadaniem (domniemanym obowiązkiem) jest udzielenie pożądaných informacji, podobnie jak np. funkcją wyszukiwarki internetowej jest wskazanie danych adresów. W tego typu dyrektywach człowiek zostaje sprowadzony do roli automatu udzielającego odpowiedzi. Na słuszność tego spostrzeżenia wskazuje niska liczba zwerbalizowanych reakcji inicjatorów kontaktu na spełnienie prośby. Na 300 wysłanych listów, w tym niektóre zawierające skomplikowane analizy kilku nazwisk, wymagające sporego nakładu pracy, otrzymano 63 podziękowania, czyli zaledwie co piąta odpowiedź spotkała się z formalnym odzewem. Takie postępowanie jest jednak zgodne z istotą prośby, którą według Johna Searle’a stanowi próba sprawienia, żeby słuchacz wykonał dany akt⁷. Nie wymaga to obligatoryjnego podziękowania. Stanowi ono grzecznościowe i zależne od decyzji interlokutorów uzupełnienie diady: prośba – odpowiedź.

4. Tekst główny

4.1. Incipity

W pozbawionej, wspomagającej fortunną realizację celów kontaktu kodu niewerbalnego, asynchronicznej komunikacji internetowej prośba musi być wyrażona otwarcie⁸, aby ją dostrzec i spełnić. Incipit kontaktu jest odpowied-

⁶ M. Marcjanik, *W kręgu grzeczności. Wybór prac z zakresu polskiej etykiety językowej*, Kielce 2001, s. 81.

⁷ A. Wierzbicka, *Akty mowy*, w: *Współczesna polszczyzna. Wybór opracowań*, 3: *Akty i gatunki mowy*, red. J. Bartmiński, S. Niebrzegowska-Bartmińska, J. Szadura, Lublin 2004, s. 35 (przedruk z *Semiotyka i struktura tekstu. Studia poświęcone VII Międzynarodowemu Kongresowi Słowistów Warszawa 1973*, red. M.R. Mayenowa, Wrocław–Warszawa–Kraków–Gdańsk, s. 201–219).

⁸ P. Wallace, *Psychologia Internetu*, przeł. T. Hornowski, Poznań 2001, s. 263.

nikiem pierwszego wrażenia w relacjach bezpośrednich i to od niego w znacznej mierze zależy dalszy charakter interakcji⁹ i efekt perlokucyjny. Najczęściej inicjalne partie tekstu głównego wiadomości wyrażają wprost intencje ich nadawcy: *Chciałabym się dowiedzieć czegoś na temat swojego nazwiska (Y)*; *Bardzo chciałabym prosić o zinterpretowanie, objaśnienie nazwiska Y*; *Na zajęcia do szkoły mam opracować genezę nazwiska Y*. (Do)precyzowanie celu ułatwia odbiorcy rzeczowe włączenie się do komunikacji¹⁰. Oszczędza wysiłku, przedstawiając wprost oczekiwania korespondenta.

Chcąc zwiększyć siłę oddziaływania prośby, internauci, podobnie jak w relacjach twarzą w twarz, stosują nacechowane perswazyjnie zabiegi tekstotwórcze:

I. Umniejszają siebie (podkreślając typową dla prośby jako aktu mowy asymetrię), nawiązując do swojego braku wiadomości, którego uzupełnienia oczekują od odbiorcy, np.:

jak pewnie gros osób, które piszą do Pani, zwracam się z prośbą o ustalenie etymologii mojego nazwiska; Nie wiem skąd pochodzi nasze nazwisko „Y”.

II. Komplementują¹¹ stronę internetową (a więc pośrednio jej twórcę), np.:

Jestem pod wrażeniem zasobności nazwisk na tej stronie; Gratuluję dobrego pomysłu i dobrej realizacji w postaci tej strony; Zacznę od tego, że pomysł na stronę bardzo ciekawy.

III. Wskazują na to, że pozyskanie informacji jest dla nich ważne, nie uciekając przy tym od zwiększającej ekspresję hiperbolizacji, np.:

Od zawsze zastanawiałem się jaka jest geneza mojego nazwiska – Y; Bardzo interesuje mnie pochodzenie mojego nazwiska Y; Byłbym wielce zainteresowany genezą nazwiska Y.

IV. Przedstawiają się jak w rozmowie, starając się wyróżnić z grona anonimowych internautów i bardziej personalizować swoją prośbę, np.:

Dzień dobry, nazywam się Y; Nazywam się Y i jestem uczniem szkoły średniej.

⁹ „W wymianie inicjacja przejawia nieobligatoryjny związek z kontekstem poprzedzającym (z poprzednią wymianą) lub nie ma go w ogóle; reakcja natomiast przejawia obligatoryjny związek z poprzedzającym kontekstem (inicjacją), inicjacja jest - przewidywalna przez kontekst, reakcja zaś -+ przewidywalna przez inicjację”; J. Warchala, *Dialog potoczny a tekst*, Katowice 1991, s. 98–99.

¹⁰ M. Marcjanik, op.cit., s. 82.

¹¹ „Rozpoczynający list komplement stanowi rodzaj «podarunku słownego». Zgodnie z teorią Leecha (1983) możemy uznać go za próbę złamania zasad grzeczności negatywnej dzięki użyciu grzeczności pozytywnej [...]”; E. Gajewska, *Jak rozpocząć list motywacyjny, czyli modele korespondencji zawodowej w świetle zasad grzeczności językowej*, w: *Język trzeciego tysiąclecia II*, t. I: *Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie*, red. G. Szpila, Kraków 2002, s. 368.

V. Podkreślają, że wykonali już samodzielnie wysiłek w celu pozyskania informacji, np.:

W trakcie poszukiwań genezy swojego nazwiska, natrafiłem na Pani portal; Zbieram materiały do opracowania na temat rodziny X; Szukam pochodzenia mojego nazwiska już dobrych parę miesięcy, a wciąż trafić nie mogę na sensowne źródło.

VI. Zwracają uwagę na wyjątkowość swojego nazwiska, a tym samym celowość zwrócenia się do specjalisty, wyróżniając jednocześnie swój list z szeregu schematycznych próśb, np.:

Otóż mam problem od jakiegoś czasu. Legenda rodzinna mówi...; Posiadam rzadkie i dziwne nazwisko – Y; Na codzień spotykam się z niedowierzaniem i pytaniem jak się Pan nazywa...

Powyżej wspomniane zabiegi zwiększają siłę oddziaływania prośby. Nieprzemyślane ze strony nadawcy jest za to, odwracające przyjętą konwencję i kierunek asymetrii, umniejszanie efektów pracy odbiorcy, a pośrednio jego samego, poprzez podkreślenie braków na stronie i wyrażenie swego rozczarowania: *W bazie nazwisk nie występuje nazwisko Y; Nie odnalazłem swojego nazwiska w spisie; Niestety w serwisie nie znalazłem nic wartościowego na temat nazwiska Y...* Proszący zachowuje się tutaj jak niezadowolony klient, którego wymagania nie zostały spełnione, mimo że dostęp do strony nie jest płatny, a opracowywanie genezy nazwisk jest wolontariacką działalnością autorki serwisu, więc postawa rozczarowanego konsumenta jest tu nie na miejscu. Wskazuje jednak na stereotypowe postrzeganie internetu jako źródła wiedzy, która należy się jego użytkownikom bez wkładu z ich strony w jej pozyskanie.

Podobny, negatywny z punktu widzenia odbiorcy (przewidywanego jako realizatora prośby), wydźwięk mają deklaracje, że wcale się nie poszukiwało danej strony i nie ma ona właściwie większego znaczenia, ale skoro już się ją znalazło, to należy o tym poinformować: *Zupełnie przypadkowo trafiłem na niniejszą stronę WWW; Trafiłam na Pani stronę całkowitym przypadkiem, szukając korzeni, które niestety w mojej rodzinie gdzieś przepadły...*

Trzeba jednak dodać, że pisemny charakter komunikacji wyostreza, poprzez pozbawienie kontekstu pozajęzykowego i łagodzącej roli kodu pozawerbalnego, wymowę tekstów, sprawiając niekiedy, że wypowiedzi, które wydawałyby się w bezpośredniej relacji neutralne, są postrzegane jako mało uprzejme¹².

¹² „Dodajmy, że optymalny przebieg procesu komunikacji może być oceniany odmiennie, a nawet konfliktowo przez Nadawcę i Odbiorcę. Wynika to z faktu, że pierwszy używa systemu kodującego, który jest przystosowany do syntezy mowy, a drugi – dekodującego, służącego analizie przekazu”; A. Kałowska, *Struktura składniowa listu*, Wrocław–Warszawa–Kraków–Gdańsk–Łódź 1982, s. 12.

Rzadko zdarzają się rozbudowane formy grzecznościowe, jawnie wskazujące na to, że udzielenie informacji jest decyzją odbiorcy – odnoszące się do niego, a nie nadawcy. Dominuje perspektywa pierwszoosobowa: *chciałbym..., interesuje mnie..., piszę do Pani, nie znalazłem mojego nazwiska..., potrzebuje informacji...* itd. Zakłada się z góry, że odbiorca jest zobowiązany do zadośćuczynienia prośbie w dbałości o dobro kontaktu¹³. Jest to uzasadnione także tym, że list elektroniczny wykorzystuje wzorec gatunkowy listu tradycyjnego, którego istotną cechą jest dialogowość. Jedną z jej składowych stanowi równorzędność dwóch podmiotów komunikacyjnych¹⁴. Konstrukcje jawnie wskazujące na decyzyjność adresata są w analizowanym materiale nieliczne, np.: *Gdyby się zdarzyło kiedyś, że miałyby Pani chwilę czasu i chęci, z radością poznałbym genezę nazwiska X; czy mogliby Państwo wyjaśnić mi pochodzenie mojego nazwiska X?; Chciałabym prosić o ile to możliwe o dodanie jakichkolwiek informacji o genezie nazwiska X.*

4.2. Pytania

W badanym korpusie pytania stanowią na tyle popularną kategorię, że zdecydowano się na jej osobne omówienie. Są one zarówno zaadresowane do nadawcy, jak i bezosobowe, mniej lub bardziej ceremonialne¹⁵, np.: *Czy jest Pani w stanie powiedzieć mi więcej?; Czy mogłabym liczyć na jakąkolwiek odpowiedź?; Czy są szanse na znalezienie historii powstania mojego nazwiska?; Czy mogłaby mi Pani pomóc?; Czy jest możliwość rozszyfrowania pochodzenia mojego nazwiska Y?* Pytanie konstytuujące asymetrię wiedzy stanowi typ aktu illokucyjnego, określonego przez J. Searle'a następująco: A nie zna odpowiedzi i nie jest dla niego oczywiste, że B dostarczy mu tej informacji, nie będąc o nią zapytany; A potrzebuje tej informacji i uznaje za sensowne wydobyć jej od B¹⁶. Zdaniem Anny Wierzbickiej¹⁷, tego typu formy wyrażają rezerwę i brak pewności siebie. Kontekst językowy wskazuje jednak, że w internecie stanowią rodzaj uprzejmości wobec nadawcy lub pośredniego wyrażenia oczekiwania odbiorcy.

Jeden z eksponentów pośredniej siły illokucyjnej stanowi stopień wiedzy mówiącego dotyczący możliwości wykonania danej czynności przez adresata¹⁸.

¹³ Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*, Kraków 2000, s. 105.

¹⁴ M. Karwatowska, P. Nowak, *List jako zaproszenie do dialogu*, w: *Porozmawiajmy o rozmowie. Lingwistyczne aspekty dialogu*, red. M. Kita, J. Grzenia, Katowice 2003, s. 60.

¹⁵ A. Wierzbicka, *Różne kultury, różne języki, różne akty mowy*, w: *Język – umysł – kultura*, red. J. Bartmiński, Warszawa 1999, s. 201.

¹⁶ J. Warchala, op.cit., s. 28.

¹⁷ A. Wierzbicka, *Różne kultury...*

¹⁸ R. Kalisz, *Pragmatyka językowa*, Gdańsk 1993, s. 108.

Nadawcy analizowanych listów zakładają *a priori*, że uzyskanie poszukiwanej pomocy jest możliwe (choć tryb przypuszczający wskazuje, że nie mają co do tego pewności i pośrednio podkreśla decyzyjność nadawcy w tym względzie), czyli również w wypadku formalnych pytań ich podstawową siłą illokucyjną jest prośba. Ze względu na funkcję pragmatyczną pytania powyższego typu „kodowo” są prośbami, a nie pytaniami o możliwość¹⁹. W prośbie, w przeciwieństwie do innych aktów dyrektywnych, adresat ma prawo wyboru²⁰, czy zrealizować oczekiwania proszącego²¹, co szczególnie podkreśla użycie pytania z intencją proszącą²².

4.3. Segmenty tekstu głównego

W głównej części tekstu analizowanych próśb, jak wspomniano na początku artykułu, występują trzy składowe:

I. Wskazanie obiektu prośby (składnik obligatoryjny):

a) ujęte w formie grzecznościowej, np.:

Jeżeli była by Pani tak uprzejma, to proszę o pomoc; Czy może byłaby szansa, by pochyliła się Pani nad tą kwestią choć przez chwilę lub wskazała miejsce gdzie informacji odnośnych szukać?; Proszę zatem o pomoc i wiernie oczekuję jakiegokolwiek odpowiedzi;

b) pośrednio zawarte w postaci lapidarnej informacji lub pytania, np.:

nie ma tu mojego nazwiska; a skąd pochodzi nazwisko X?; Poszukuję nazwisk X i Y; Dlaczego nie ma nazwiska X;

c) ograniczone do przedstawienia interesującego daną osobę nazwiska.

II. Uzasadnienie perswazyjne wzmacniające oddziaływanie (por. powyższą analizę incipitów):

a) podkreślenie znaczenia poszukiwanej informacji dla danej osoby, np.:

¹⁹ R. Grzegorzczkova, *Problem funkcji języka i tekstu w świetle teorii aktów mowy*, w: *Język a kultura*, t. 4: *Funkcje języka i wypowiedzi*, red. J. Bartmiński, R. Grzegorzczkova, Wrocław 1991, s. 18.

²⁰ „Wbrew pozorom to, że nadawca prośby nie może niczego narzucić partnerowi, działa (a przynajmniej może działać) na korzyść tego pierwszego. Ludzie nie lubią bowiem być zmuszani do robienia czegoś”; A. Rosińska-Mamej, *Model makroaktu prośby we współczesnej polszczyźnie*, w: *Współczesna polszczyzna w badaniach językoznawczych. Od gramatyki do języka w komunikacji*, red. P. Zbróg, Kielce 2010, s. 158.

²¹ E. Komorowska, *Prośba niejedno ma imię, czyli o wykładnikach prośby w języku rosyjskim i polskim*, w: *Język trzeciego tysiąclecia II*, t. I: *Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie*, red. G. Szpila, Kraków 2002, s. 371.

²² „Tryb pytający wymagający udzielenia odpowiedzi jest skuteczniejszym sposobem inicjacji tematu wtedy, kiedy osobą proponującą jest osoba o niższej pozycji konwersacyjnej”; Z. Nęcki, op.cit., s. 177.

Nie jest to oczywiście kwestia życia i śmierci, ale zapewne wspaniale byłoby posiadać choćby tę niewielką wiedzę dającą jakąś informację o tym kim mogli być moi przodkowie; Tak to już mija trzecia dekada mojego życia jak trwam z dziurą w tożsamości. Jeśli tylko ma Pani jakikolwiek pomysł odnośnie znaczenia mojego nazwiska będę niezwykle wdzięczna za każdą, nawet najmniejszą sugestię;

b) wskazanie na to, że inne sposoby zdobycia informacji zawiodły / nie są możliwe do realizacji, np.:

To bardzo ważne dla mnie, a nie potrafię znaleźć odpowiedzi nigdzie; od dawna poszukuję informacji niestety nie mam dostępu do literatury związanej z moim nazwiskiem; Szukałem kombinowałem i nie mam pojęcia jak dalej się tym zająć;

c) podziękowania i komplementy pod adresem odbiorcy, np.:

To odkrycie zachęciło mnie do dalszych poszukiwań, mimo że niemal się poddałam i za to chciałabym Pani podziękować. Jednocześnie zastanawia mnie brak informacji...; Bardzo dziękuję Pani za tę stronę internetową; Szanowna Pani, bardzo interesujący projekt, a przeglądanie wpisów w bazie wciąga;

d) wyrażenie wdzięczności uprzedzające samo otrzymanie informacji, a tym samym zwiększające prawdopodobieństwo jej uzyskania (na zasadzie odwzajemnienia grzeczności), np.:

Byłbym bardzo wdzięczny za odpowiedź ☺; Jeśli istnieje jakakolwiek możliwość by dowiedzieć się czegoś więcej, będę niezmiernie wdzięczny za wiadomość.

III. Dodatkowe informacje potencjalnie ułatwiające odpowiedź:

a) odniesienia do konkretnego nazwiska czy dziejów rodziny, np.:

Pochodzi ono z Suwalszczyzny, Podlasia i okolic jednak szukając na Internecie nigdzie nie natknęłam się na nie; Mój pradziadek nazywał się X, pierwsze wzmianki o naszym nazwisku są w okolicy Chojnic z 1702 roku, najpierw brzmiało...;

b) wskazujące na to, że nadawca ma już pewną wiedzę (ale jej nie precyzuje, więc właściwie nie wiadomo, czy rzeczywiście ją ma, czy chce zniwelować asymetrię ról, zaznaczając, że sprawa jest właściwie prosta bądź wstydzi się podzielić swoimi koncepcjami w obawie o to, że mogą być mylne), np.:

Wydaje mi się dość oczywiste, ale być może specjalista mnie zaskoczy; Mam dwa pomysły i nie jestem pewny który jest bardziej prawdopodobny; W przekazie rodzinnym istnieje pewna sugestia co do jego pochodzenia, ale może ma Pani jakąś sugestię, zanim zdradzę ową historię (w końcu nie wiem, czy jest prawdziwa);

c) precyzujące wiedzę nadawcy odnośnie do poszukiwanego antroponimu (czyli prośba dotyczy w tym wypadku potwierdzenia / odrzucenia określonej hipotezy), ujęte niekiedy w formę narracji (auto)biograficznej, np.:

Początkowo myślałem, że ma to jakieś wschodnie, patrzyłem tęsknie na Litwę, bo wszak Jagiello król i w ogóle chwała i sława. Ale po dłuższym zastanowieniu odrzuciłem ten trop. Przez długi czas żyłem w nieświadomości, ale mój brat, mieszkając w akademiku ze Sławaczkami dowiedział się, że...; Nazwisko przywędrowało wraz z Pionierami ze wschodu na zachodnie części Polski (Szczecin i Śląsk) z tym, że urzędnicy w owym czasie pomieszali coś przy rejestrze i pierwotnie nazwisko brzmiało Y...

Pod względem liczbowym przedstawia się to następująco:

Składowe prośby	Liczba	Udział procentowy
Wskazanie obiektu	300	100%
Uzasadnienie	84	28%
Dodatkowe informacje ²³	97	32%

Źródło: opracowanie własne.

Jedynym obligatoryjnym składnikiem, jednocześnie realizującym podstawowy cel illokucyjny nadawcy, jest wskazanie obiektu prośby. Zaledwie co trzeci internauta decyduje się na wzbogacenie przekazu o jego uzasadnienie czy wiadomości potencjalnie pomocne w uzyskaniu poszukiwanej informacji, choć zwiększyłyby to szansę szybszego uzyskania poszukiwanej odpowiedzi.

5. Finalne elementy grzecznościowe i informacyjne

Ramę tekstową prośb internetowych zamykają następujące typy elementów:

I. Pozdrowienia:

Serdecznie pozdrawiam. Anna X; pozdrawiam Martyna; Ciepło pozdrawiam X Klaudia; Pozdrawiam serdecznie; Z pozdrowieniami X.

II. Wyrazy poważania:

Z wyrazami szacunku X; Z poważaniem X.

III. Wyrazy wdzięczności *in spe*:

Byłabym wdzięczna za jakąś odpowiedź; Będę wdzięczna za pomoc w poszukiwaniach!; Jeżeli byłby ktoś w stanie mi pomóc i ustalić byłbym bardzo wdzięczny.

²³ Te dwie kategorie nie są rozłączne – analizowane prośby niekiedy zawierały zarówno uzasadnienie, jak i dodatkowe informacje.

IV. Podziękowania:

Z góry dziękuje ☺; Serdecznie z góry dziękuje; Dziękuje bardzo za uwagę.

V. Prośby:

Zwracam się z uprzejmą prośbą o jakąkolwiek informację na ten temat; Serdecznie proszę o informację na temat tego nazwiska; proszę o pomoc.

VI. Połączenia powyższych elementów:

a) podziękowania i pozdrowienia:

Dziękuje i pozdrawiam Katarzyna X z domu Y; Z góry dziękuje. Pozdrawiam X; Pozdrawiam z góry dziękuję X;

b) prośby i pozdrowienia:

Czy mogłaby mi Pani pomóc?; serdecznie pozdrawiam X; Proszę o odpowiedź. Pozdrawiam; Dziękuję z góry za odpowiedź i pozdrawiam serdecznie!;

c) prośby i podziękowania:

Czy mogłabym prosić o pomoc? Dziękuję;

d) deklaracje wdzięczności i pozdrowienia:

Będzie bardzo wdzięczny. Pozdrawiam! ☺;

e) wyrazy szacunku i pozdrowienia:

Z poważaniem i pozdrowieniami;

f) wyrazy szacunku i podziękowania:

Z góry dziękuję za Pani Pomoc Z wyrazami szacunku X.

Niektóre prośby były pozbawione elementów wygaszania kontaktu, co jednocześnie ograniczało ich funkcję grzecznościową²⁴. Podział liczbowy analizowanych końcowych części komunikatów przedstawia się następująco:

Kategoria	Liczba	Udział procentowy
Pozdrowienia	126	42 %
Wyrazy poważania	25	8%
Wyrazy wdzięczności	5	2%
Podziękowania	33	11%
Prośby	33	11%
Połączenia kilku ww. kategorii	49	16%
Brak elementów finalnych	29	10%

Źródło: opracowanie własne.

²⁴ A. Grybosiowa, *Obce kulturowo formuły nawiązywania kontaktu we współczesnej polszczyźnie – geneza, recepcja, wartościowanie*, w: *Język trzeciego tysiąclecia II*, t. I: *Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie*, red. G. Szpila, Kraków 2002, s. 41.

Najczęściej prośby wieńczono pozdrowieniami, które podkreślają zakładaną dialogowość kontaktu (wypada za nie podziękować lub je odwzajemnić). Drugie pod względem popularności były połączenia różnych elementów. Ich autorzy prawdopodobnie zakładali, że komasacja wypowiedzi o funkcji impresywnej zwiększy siłę oddziaływania prośby. Podobnemu celowi służyło powtarzanie w końcowej partii listu zwrotów zawierających reprezentujący akt illokucyjny czasownik *prosić*. Sporą frekwencję miały także zwroty zaczerpnięte z podania i oficjalnego listu, np.: *Z wyrazami szacunku*.

Ponad połowa próśb została podpisana. Pozbawione jakichkolwiek finalnych elementów tekstowych identyfikujących nadawcę (imię / imię i nazwisko / pseudonim / inicjał) było 139 listów, stanowiących 46% całości badanego korpusu. Nie można ich jednak uznać za zupełnie anonimowe, ponieważ odnośniki do ich nadawców znalazły się zarówno w formularzu korespondencji, jak i temacie listu i jego zawartości. Analizowane prośby wyłamują się więc z internetowej konwencji anonimowości.

6. Podsumowanie

Struktura semantyczna internetowych próśb jest analogiczna do bezpośrednich relacji²⁵, z uwarunkowaną pisemnym i asynchronicznym charakterem komunikacji wymianą komponentu opisu *mówię* na *piszę*. Przedstawia się więc następująco:

- a) piszę: chcę, żebyś zrobił dla mnie coś dobrego;
- b) piszę to, bo chcę, żebyś to zrobił;
- c) myślę: nie musisz tego robić;
- d) nie wiem, czy to zrobisz²⁶.

Formy eksplikacyjne funkcji illokucyjnych stanowią czasowniki performatywne w pierwszej osobie²⁷. W wyekscerpowanym materiale najpopularniejsze było sformułowanie *proszę* (89 wystąpień). Odnotowano też kilkunastokrotnie formy typu: *chciałbym prosić, mógłbym poprosić, postanowiłem poprosić* itd., co wskazuje na dominację intencji prośby.

Internetowe prośby, podobnie jak te używane w komunikacji bezpośredniej, są podporządkowane podstawowej illokucji lub poszerzają ją illokucjami suplementarnymi²⁸, zawierając w swoim składzie również podziękowania, pozdrowienia czy wyrazy szacunku oddające werbalnie różne intencje nadawców.

²⁵ A. Wierzbicka, *Różne kultury...*, s. 236.

²⁶ Ibidem.

²⁷ A. Kiklewicz, *Trzy oblicza pragmatyki*, „Język Polski” 2005, LXXXV, s. 10.

²⁸ M. Wojtak, *Pragmatyczne aspekty analiz stylistycznych*, w: *Stylistyka a pragmatyka*, red. B. Witosz, Katowice 2001, s. 43.

Poszczególne składowe (w tym inne akty mowy²⁹) tworzą łącznie globalną strukturę semantyczno-pragmatyczną, zdeterminowaną przez funkcję nakłaniającą³⁰. Odgrywa ona swoją rolę, nawet jeśli nie zawiera formalnych wykładników prośby, ale ogranicza się np. do pytania.

Układ tekstu zbliża sieciowe prośby do tradycyjnego podania. Należy jednak przy tym zaznaczyć, że zaadaptowana z podania trójczłonowa kompozycja: przedłożenie prośby, uzasadnienie, podziękowanie³¹ została w znaczącej części analizowanych tekstów zmodyfikowana przez zastąpienie podziękowania pozdrowieniem. To osłabia formalizację kontaktu, wymuszoną pisemnym charakterem komunikacji i typową dla prośby (choć osłabioną w egalitarnym internecie) nierównorządnością interlokutorów. Analizowane listy elektroniczne wykorzystują także elementy tradycyjnych listów, jak np. przyjęte zwyczajowo zwroty adresatywne. Wspomniane adaptacje są uwarunkowane zbieżnymi illokucjami, pisemnym wyrażaniem prośby i asynchronicznością pozwalającą na dopracowanie tekstu przed jego wysłaniem do odbiorcy.

Dbałość o formę komunikatów stanowi rodzaj ukrytej perswazji, bo wpływa pozytywnie na obraz nadawcy i zwiększa szanse realizacji jego prośby. Zdarzają się uchybienia językowe, ale są one nieliczne³². Na poprawność językową, oprócz czynników pragmatycznych, wpływa również pewnego rodzaju oficjalność (która każe napisać raczej *zwracam się z prośbą* niż *proszę...*), wynikająca z konwencji epistolarnej, zastosowania elementów stylu urzędowego i niezna-

²⁹ Agnieszka Rosińska-Mamej [A. Rosińska-Mamej, *Jak rozpoznać prośbę we współczesnym języku polskim. (O jednej z funkcji aktów mowy wspomagających prośbę)*, w: *Język a komunikacja 27. Język polski: nowe wyzwania językoznawcze*, red. J. Dybiec, G. Szpila, Kraków 2010, s. 152; eadem, *Modele makroaktu...*, s. 160–163] wyróżniła kilka typów aktów mowy wzmacniających funkcję konatywną prośby: a) opis stanu rzeczy motywującego sformułowanie prośby, b) formy adresatywne, c) pytania o możliwość spełnienia prośby, d) akty mówiące o tym, że wykonanie prośby nie będzie dla odbiorcy kłopotliwe, e) przeproszenia, f) akty zapowiadające prośbę, g) akty mowy o funkcji skupienia uwagi na komunikacie, h) wykrzyknienia, i) podziękowania antycypujące replikę aktu prośby.

³⁰ Eadem, *Jak rozpoznać...*, s. 154.

³¹ E. Malinowska, *O kompetencji komunikacyjnej uczestników dyskursu uczelnianego*, w: *Stylistyka a pragmatyka*, red. B. Witosz, Katowice 2001, s. 237.

³² W wyekscerpowanym materiale odnotowano: pomyłki leksykalne, np.: *proszę o podanie gejszy nazwisk; i oczywiście jej entymologii*; literówki, np.: *interesuje mnie skąd pochodzi moje nazwisko; Może dodam że część mojej rodziny pochodzi ze Śląska, a sam mieszkam w Łodzi; pozdrawiam sterczenie*; błędy ortograficzne, np. *rejon w którym się urodziłam (małopolska, Tarnów)*; *z góry dziękuje i pozdrawiam*; *Właśnie szukam z kąd pochodzi moje nazwisko...*, *żadkie nazwisko*. Wyjątek od dbałości o poprawność wypowiedzi stanowi dość częste pomijanie znaków diakrytycznych, będące pewną manierą, bo nie ma już żadnego uzasadnienia technicznego, jak w początkach internetu, kiedy nie wszystkie programy edycyjne radziły sobie z ich (de)kodowaniem.

jomości osoby, do której adresuje się wypowiedź. Nie wyklucza ona jednak dominacji stylu potocznego, który choć jest złagodzony poprzez dostosowanie do wymogów sytuacji, to determinuje kształt internetowych próśb, podobnie jak pozostałych używanych w sieci aktów mowy. Powoduje to, że powstają wypowiedzi typu:

witam,

w poszukiwaniu pochodzenia mojego nazwiska trafiłem na ta strone. robi ogromne wrazenie.czy moglbym prosic o pomoc z moim nazwiskiem? oto i one- X. nigdzie nie moze poszukac jakiegokolwiek zrodla pochodzenia.bylbym wdzieczny za pomoc.

Pozdrawiam

Jednak pozostałe omówione w artykule czynniki oraz będąca jedną z podstaw funkcjonowania internetu skłonność jego użytkowników do altruizmu sprawiają, że listy elektroniczne, nawet jeśli odchodzą od kanonicznego wzorca próśb, to przeważnie skutecznie realizują cele swoich nadawców.

Alina Naruszewicz-Duchlińska

Selected Linguistic Aspects of Requests on the Internet

The paper's objective is to study the linguistic characteristics of a request, to indicate and describe the obligatory and facultative segments of a text as well as the constitutive elements of this act of speech adapted to specific conditions of network communication. The material has undergone philological analysis with the use of the tools of linguistic genology and textology. On the basis of individual examples, the most important components of this part of speech realized in virtual space have been defined – in the structural and pragmatic dimensions.

KEYWORDS: request, internet request, acts of speech on the Internet, electronic letters, internet communication.

dr hab. Alina Naruszewicz-Duchlińska – prof. Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie; zainteresowania badawcze: komunikacja internetowa, genologia lingwistyczna, antroponimia.